

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei pada BRI Cabang Wonogiri)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

LINA PURNAMAWATI

B200110 093

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survey pada BRI Cabang Wonogiri)”

Yang ditulis oleh :

Nama : Lina Purnamawati

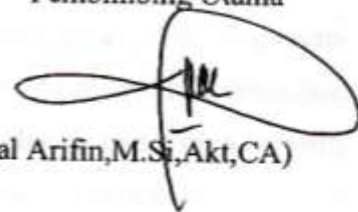
Nim : B 200 110 093

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Juli 2015

Pembimbing Utama



(Drs. Atwal Arifin, M.Si, Akt, CA)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LINA PURNAMAWATI**
NIRM : **B 200 110 093**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2015
Yang membuat pernyataan,



(LINA PURNAMAWATI)

MOTTO

“Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan”

(Samuel Jhonson)

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlilah untuk tenang dan sabar”

(Khalifah ‘Umar)

“Sukses seringkali datang pada mereka yang berani bertindak, dan jarang menghampiri penakut yang tidak berani mengambil konsekuensi”

(Jawaharlal Nehru)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Einstein)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan dengan penuh cinta dan kasih sayang, penelitian ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhanku Yang Maha Esa “Allah SWT”.
2. Kedua orang tuaku, Ayah dan ibuyang selalu mendoakan, menyayangiku dan mendukung serta menjadi salah satu alasan untuk terus semangat dalam menghadapi apapun. Tak pernah cukup untuk membalas semua pengorbanan serta cinta kasih yang ayah dan ibu berikan padaku.
3. Kakak kakak ku tercinta yang selalu memberikan perhatian dan semangatnya untukku.
4. Spesial yang ada dihati terimakasih selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doanya.
5. Sahabat-sahabat ku yang telah memberikan warna dan keceriaan dalam hidupku yang akan aku kenang sepanjang hidupku.
6. Almamater FEB UMS yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah, sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari akan kekurangan, kelemahan dan hambatan yang penulis hadapi, sehingga tanpa dorongan, bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas semua limpahan rezeki dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sebagai bentuk ibadah kepada-Nya.
2. Bapak Dr. H.Bambang Setiaji, MS selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr.Triyono,SE,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Zulfikar, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Atwal Arifin, M.Si selaku Pembimbing Skripsi ini, terima kasih atas bimbingan dan pengertian yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Bapak Dr. Triyono,SE,M.Si selaku Pembimbing Akademik, yang membimbing saya selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak, Ibu dan Staf Karyawan di kantor BRI Cabang Wonogiri terima kasih atas bantuan dan kelancaran dalam menyebarkan dan mengisi kuisioner.
9. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberi kasih sayang, doa, kesabaran, nasehat, dukungan baik moril maupun materiil dengan tulus dan ikhlas.
10. Kakak kakak ku tercinta terima kasih atas dukungan, kasih sayang, dan doanya.
11. Spesial seseorang yang ada dihati yang selalu memberikan kasih sayang semangat dan menemani di saat suka dan duka.
12. Sahabat-sahabat ku andira dewanti, prela ramadhani, atik indarsih, siti susanti, isti kusuma, novita utami, dian ambar, terimakasih untuk dukungan kalian, canda, tawa, susah, senang kita lewati bersama, memberikan keceriaan dalam hidupku dan akan aku ingat selamanya tetap semangat untuk meraih masa depan.
13. Teman-temanku angkatan 2011 yang telah memberi kesan dan kenangan dalam hidupku sukses selalu untuk kalian.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta bagi teman-teman yang masih menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta serta tugas akhir ini semoga bisa menjadi awal kesuksesan bagi penulis pada langkah selanjutnya. Amiin

Wassallamu'alaikum. Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2015



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penyusunan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	12
2.2 Jasa.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Kepuasan Nasabah	21
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.6 Pengembangan Hipotesis	28
2.7 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	35
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36

3.3 Metode Pengumpulan Data	39
3.4 Metode Analisis Data.....	40
3.5 Analisis Kuantitatif	41
3.6 Uji Data	42
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.9 Pengujian Hipotesis	46
3.10 Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Populasi dan Sampel	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.3 Uji Data	54
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5 Pengujian Hipotesis	60
4.6 Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2. Data Jumlah Nasabah.....	8
Tabel 4.1. Jumlah Responden	50
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah...	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel T	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel RL.....	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel RS	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel A	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel E	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel KN	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. *Scoring Table* (Data Kuisisioner)
- Lmpiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Berganda
- Lampiran 10. Hasil Uji f
- Lampiran 11. Hasil Uji t

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey pada BRI Cabang Wonogiri). Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas jasa pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data untuk pengujian hipotesis berupa Uji t, Uji F dan R^2 beserta uji kebaikan model sekaligus Uji Asumsi Klasik terlebih dahulu dengan menggunakan program SPSS 17.0.

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh bahwa *tangible* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Wonogiri. *Reliability* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Wonogiri. *Responsiveness* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Wonogiri. *Assurance* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Wonogiri. *Empathy* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Cabang Wonogiri. Hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- R^2 model 2 sebesar 0,369. Hal ini berarti bahwa 36,9% variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sedangkan sisanya yaitu 63,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Kata Kunci : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan nasabah